

Politique d'accessibilité au Service à la clientèle

1. Notre engagement

La Reliable, Compagnie d'Assurance-Vie (La Reliable) s'engage à l'excellence du service envers tous ses clients, y compris les personnes handicapées. La Reliable s'efforce en tout temps à livrer ses produits et services d'une manière qui respecte la dignité et indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons également à prendre les mesures raisonnables afin que les individus handicapés puissent accéder à nos produits et services dans les mêmes lieux et d'une manière similaire que les autres clients.

2. Communication

Nous nous engageons à communiquer avec les personnes handicapées par des méthodes qui tiennent compte de leur limitation fonctionnelle. Notre personnel qui traite avec les clients est formé à interagir et à communiquer avec les personnes atteintes de diverses déficiences.

3. Service téléphonique

Concernant la communication par téléphone avec les clients handicapés, nous chargeons notre personnel de parler distinctement et d'utiliser des mots clairs et simples. Nous mettons en disponibilité d'autres méthodes de communication pour assurer que tous les clients puissent communiquer de la manière qui leur convient le mieux, p. ex. par courriel, par fax, par la poste.

4. Accessoires fonctionnels

Si une personne handicapée emploie des accessoires fonctionnels afin d'obtenir, utiliser ou bénéficier de nos produits et services, nous nous engageons à l'accueillir et servir. Nous assurerons d'avoir en place un personnel formé et accoutumé aux accessoires fonctionnels qu'un client handicapé peut utiliser lorsqu'il accède à nos produits et services.

5. Facturation

Nous nous engageons à produire des factures accessibles à tous nos clients. Nous répondrons à toutes les questions posées par les clients concernant le contenu de la facture et ce en personne, par téléphone ou par courriel.

6. Utilisation des animaux d'assistance et de personnes de confiance

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les aires de nos locaux ouvertes au public et aux autres tierces parties. Nous ferons en sorte que le personnel qui est en contact direct avec le public soit correctement formé sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnés d'une personne de confiance. Toute personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de confiance sera accueillie sur les lieux de La Reliable avec sa personne de confiance. Étant donné la nature des renseignements qui peuvent être discutés en présence de la personne de confiance qui aide ou accompagne la personne handicapée, La Reliable pourrait exiger que la personne handicapée nous

affirme qu'il est d'accord si nous discutons de ses renseignements confidentiels en présence de la personne de confiance.

7. Avis d'interruption temporaire

Dans la mesure du possible, La Reliable avertira ses clients s'il y a une interruption prévue ou spontanée aux installations ou services normalement utilisés par les personnes handicapées. L'avis renseignera sur la raison de l'interruption et sur sa durée anticipée, et donnera une description des services alternatifs qui sont disponibles, s'il y a lieu.

8. Formation

La Reliable veille à éduquer ses employés qui traitent avec le public ainsi que ceux qui sont impliqués dans le développement des politiques, pratiques et procédures de l'entreprise afin de les sensibiliser au sujet de la livraison des services aux personnes handicapées. La formation comprendra :

- Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la Norme pour les services à la clientèle.
- Comment communiquer avec et se comporter envers les clients ayant une limitation fonctionnelle quelconque.
- Les étapes à suivre si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux produits et services de La Reliable.
- Les politiques, pratiques et procédures de l'entreprise qui se rapportent à la Norme pour les services à la clientèle.

9. Commentaires des clients

Nous invitons à tous nos clients, y compris les clients handicapés, de nous communiquer leurs impressions sur la livraison des produits et services par La Reliable. Adressez vos commentaires sur la livraison de nos produits et services pour personnes handicapées au Service de la conformité par l'une des méthodes suivantes :

- **Par la poste :**
Service de la conformité
La Reliable, Compagnie d'Assurance-Vie
C.P. 557, 100 rue King Ouest
Hamilton, ON L8N 3K9
- **Par courriel :** compliance@reliablelifeinsurance.com
- **Par téléphone :**
Sans frais : 1-800-465-0661
(demander le Service de la conformité)

Notre Service de la conformité est chargé d'accueillir et répondre aux commentaires et plaintes. Les plaintes seront traitées selon notre procédure pour la gestion des plaintes.

10. Modifications à la présente politique ou aux autres politiques

Nous nous engageons à développer des politiques de service à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et indépendance des personnes handicapées. Aucun changement ne sera effectué à la présente politique sans considérer l'impact que cela pourrait avoir sur les personnes handicapées.

11. Questions concernant la présente politique

La présente politique existe afin d'atteindre l'excellence du service pour nos clients handicapés. Si vous voulez vous faire parvenir une copie de notre politique ou si vous avez des questions la concernant, veuillez communiquer avec notre Service de la conformité.

La présente politique est accessible en d'autres formats sur demande.